

Uporedni pregled vrijednosti parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži za I kvartal 2017.godine - **usluga distribucije AVM sadržaja:**

Parametar	Mjera	Crnogorski Telekom	M-Kabl	M:Tel	Orion Telekom	RDC	Telemach	TotalTV
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	8,95(dani)	/	/	/	/	/	2 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93,12%	/	96%	/	/	/	92,3%
	Vrijeme primanja zahtjeva:				/			
	radnim danom	od 8 do 20	/	od 0 do 24	/	/	/	od 8 do 21
	subotom	od 8 do 14	/	od 0 do 24	/	/	/	od 8 do 20
	nedeljom	/	/	od 0 do 24	/	/	/	od 10 do 18
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	2%	/	8,2%	/	/	/	2,3%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	31,22 (sati)	/	8 (sati)	/	/	/	36 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	68,25 (sati)	/	12 (sati)	/	/	/	48 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	0,98 (sati)	/	16 (sati)	/	/	/	24 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	20,22 (sati)	/	22 (sati)	/	/	/	24 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	/	/	/	/	/	/	100%
	Vrijeme primanja zahtjeva:				/			
	radnim danom	od 0 do 24	/	od 8 do 24	/	/	/	od 8 do 21
	subotom	od 0 do 24	/	od 8 do 24	/	/	/	od 8 do 20
	nedeljom	od 0 do 24	/	od 8 do 24	/	/	/	od 10 do 18
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	18 (sekunde)	/	28,21 (sekunde)	/	/	/	20 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	79%	/	89,61%	/	/	/	85,50%
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0,21%	/	0,13%	/	/	/	1%

1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0%	/	/	/	/	/	0%
--	---------------------------	----	---	---	---	---	---	----